

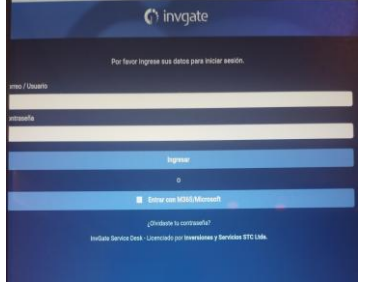
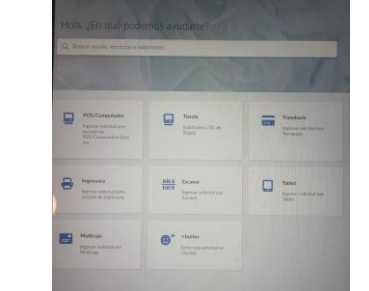


Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 1 de 5	
RAU	INGRESO DE TICKET POR INCIDENCIA TIC (RUTINA-CORRECTIVA)	IT-06.02-RET-TIE	
		Revisión	001

TIC: Tecnologías de Información y Comunicaciones

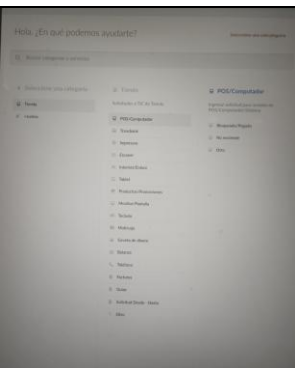
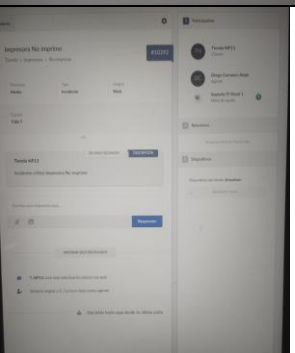
El ingreso de incidencias de TIC, se considera generando un ticket mediante la mesa de servicios, en la página web dejada como acceso directo en la Tablet

Para subir una incidencia es necesario estar conectado a internet, en caso de no tener señal, o que la incidencia sea la falta de internet, se debe comunicarse con SU.TI para que se comunique directamente con el área de TIC

E.TIE	Ingreso incidencia TIC	
Cuando	Cómo	Documentos
Por problemas con POS, medios de pago, Tablet, señal, comunicaciones, aplicaciones	Ingresar en Tablet al portal Rauco	
	Seleccionar Modulo "SOPORTE TIC"	
	Ingresar usuario y clave de la tienda. Usuario: Sigla de la tienda sin guion Clave: 123456	
	Seleccionar del menú según sea la incidencia. <ul style="list-style-type: none"> • Pos /computador • Tienda • Impresora • Escáner • Multicaja • + Juntos 	

Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC Fecha: Marzo 2025	Revisó: Diego Carrasco /Supervisor TI Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Marzo 2025
--	---	--

Servicios y Comercial Rauco Ltda.	INSTRUCTIVO TECNICO	Página 2 de 5	
RAU	INGRESO DE TICKET POR INCIDENCIA TIC (RUTINA-CORRECTIVA)	IT-06.02-RET-TIE	
		Revisión	001

	<p>Seleccionar el detalle de la incidencia según corresponda, en el menú desplegable que aparece. Ej: Incidencia: POS/Computador→Bloqueado →No enciende → Otro</p> <p><i>Es posible que pueda adjuntar una imagen o escribir un detalle de la incidencia posteriormente.</i></p>	
	<p>Seleccionar en el recuadro donde dice crear y la solicitud genera un número de ticket del tipo #12345 y se mostrará el estado de la solicitud</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prioridad - Tipo incidente - A quien asigno como agente - Estado de solicitud 	
	<p>Informar a SU.TI en caso que la incidencia esté afectando a la venta y se prolongue más de lo esperado.</p>	

E.TIE	<i>Incidencia por precios, promociones no activas o no pasan</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos
Siempre	<p>Generar la incidencia como se indicó en la tabla anterior</p> <p>Llamar a SUTI realizando una solicitud inmediata de revisión de POS con el número de la caja indicando el problema. Desde TIC realizarán la corrección remota.</p>	

E.TIE	<i>Durante actividad de TIC</i>	
Cuándo	Cómo	Documentos
Siempre	<p>Controlar que AS.TC no mantenga a vista de cliente elementos de uso, ejemplo: caja herramientas, repuestos (en caso de solución no remota)</p> <p>Garantizar el menor impacto en el normal funcionamiento de la tienda producto del desarrollo de la labor de TIC.</p>	

Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC Fecha: Marzo 2025	Revisó: Diego Carrasco /Supervisor TI Fecha: Marzo 2025	Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail Fecha: Marzo 2025
--	---	--

RAU

INGRESO DE TICKET POR INCIDENCIA TIC (RUTINA-CORRECTIVA)


IT-06.02-RET-TIE

Revisión

001

E.TIE

Resolución de Incidencia

Cuándo	Cómo	Documentos
Terminado el trabajo de TIC	Verificar que el problema haya sido resuelto por el área de TIC.	
	Ingresar en el portal para la revisión de la incidencia, de la misma manera que para subir incidencias. Portal → Soporte Tic → Ingreso de usuario	
	Una vez ingresado el usuario, aparecerán las solicitudes abiertas de TIC. Se deberá presionar la incidencia que desea resolver.	

Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC
Fecha: Marzo 2025

Revisó: Diego Carrasco
/Supervisor TI
Fecha: Marzo 2025

Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail
Fecha: Marzo 2025

RAU

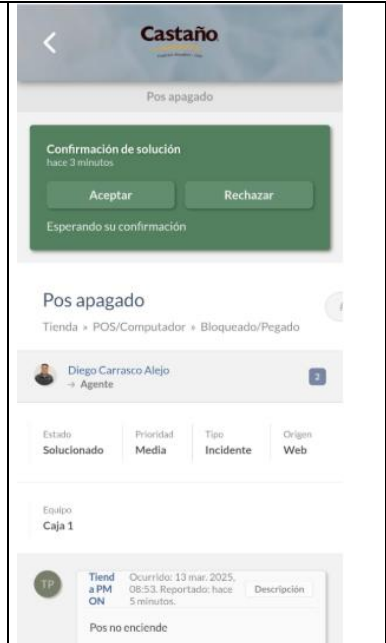
INGRESO DE TICKET POR INCIDENCIA TIC (RUTINA-CORRECTIVA)

IT-06.02-RET-TIE

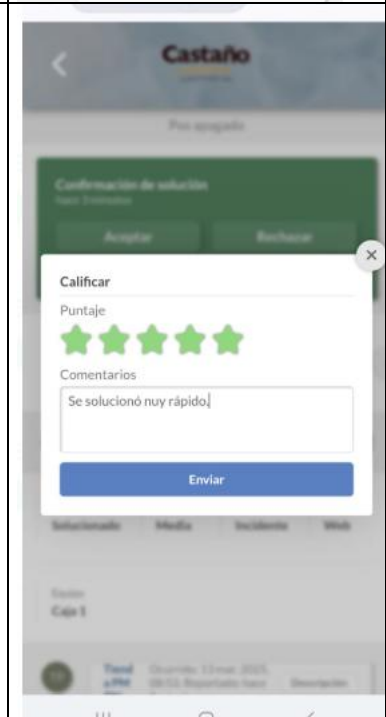
Revisión

001

Luego de seleccionar la incidencia correspondiente, seleccionar “ACEPTAR” en caso de que haya quedado resuelta la incidencia; o “RECHAZAR” en caso de que no se resuelva.



Si se presiona “ACEPTAR” se debe evaluar la solución del área de TIC colocando 1 a 5 Estrellas, siendo 1 estrella catalogada como “pésimo”, y 5 Estrellas como “Excelente”. Además, se podrá dejar un comentario.



Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC
Fecha: Marzo 2025

Revisó: Diego Carrasco
/Supervisor TI
Fecha: Marzo 2025

Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail
Fecha: Marzo 2025

RAU

INGRESO DE TICKET POR INCIDENCIA TIC (RUTINA-CORRECTIVA)

IT-06.02-RET-TIE

Revisión

001

En caso de no haberse resuelto el problema, se debe seleccionar “RECHAZAR” y se deberá indicar el motivo del rechazo, para que el área de TIC vuelva a evaluar e intentar solucionar el problema.



Realizó: Sebastian Pérez/Ing.MC
Fecha: Marzo 2025

Revisó: Diego Carrasco
/Supervisor TI
Fecha: Marzo 2025

Aprobó: M. Bravo / Sg. Op. Retail
Fecha: Marzo 2025